



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA RELACIÓN DEL COACHING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LEÓN XIII EN LA PROVINCIA DE VIRÚ- 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Alvarado Morales, Anguy Marisol

Bach. Rosado Zavaleta, Lady Juriko

**Asesora:**

Lic. D'Angelo Panizo, Carmen

Trujillo – Perú

2019

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	26
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	33
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Formulación de Hipótesis .....	26
Tabla N°02: Operacionalización de Variable Independiente .....	27
Tabla N°03: Operacionalización de Variable dependiente .....	28
Tabla N°04: Nivel de Coaching .....	33
Tabla N°05: Nivel de Desempeño .....	34
Tabla N°06: Prueba de Normalidad .....	35
Tabla N°07: Correlación R de Pearson.....	36
Tabla N°08: Total de Operaciones y Monto Desembolsado antes del coaching.....	37
Tabla N°09: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado mientras realizaban el coaching .....	38
Tabla N°10: Total de N° de Operaciones y Monto Desembolsado después del coaching.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N°01: Distribución de Cooperativas León XIII en la Libertad .....	11
Gráfico N°02: Estructura Orgánica .....	12
Gráfico N°03: Nivel del Coaching .....	33
Gráfico N°04: Nivel de Desempeño .....	34
Gráfico N°05: Correlación R de Pearson .....	36
Gráfico N°06: Total N° de operaciones antes del Coaching.....	37
Gráfico N°07: Total de monto desembolsado antes del coaching .....	37
Gráfico N°08: Total N° de operaciones mientras realizaban el coaching .....	38
Gráfico N°09: Total de monto desembolsado mientras realizaban el coaching .....	38
Gráfico N°10: Total N° de operaciones después del coaching .....	39
Gráfico N°11: Total de monto desembolsado después del coaching .....	39

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito, determinar la relación que se dio, al realizar Coaching en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito León XIII de la ciudad de Virú en el año 2017.

En el primer capítulo, se determinó la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación, limitaciones y los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de esta investigación.

En el segundo capítulo, concerniente al marco teórico, se encuentran las conceptualizaciones del Coaching y el desempeño laboral, lo que sirvió como sustento para elaborar nuestros indicadores.

En el tercer capítulo, se realiza la formulación de la hipótesis, así como la Operacionalización de las variables dependiente e independiente.

En el cuarto capítulo se hace referencia al tipo de diseño de investigación, la unidad de estudio, la población y la muestra además de presentar las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

En quinto capítulo se presenta el desarrollo de la investigación, en el sexto capítulo se muestra los resultados de la investigación, en el séptimo y último capítulo, se presenta la discusión.

Finalmente se presenta las conclusiones obtenidas, recomendaciones, referencias y anexos.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relation that was given when performing Coaching in the work performance of the credit area employees of the Leon XIII Savings and Credit Cooperative in the city of Virú in the year 2017.

In the first chapter, the problematic reality, the formulation of the problem, the justification, limitations and the objectives that are intended to be reached with the development of this research were determined.

In the second chapter, concerning the theoretical framework, are the conceptualizations of Coaching and work performance, which served as a basis for developing our indicators.

In the third chapter, the formulation of the hypothesis is carried out, as well as the Operationalization of the dependent and independent variables.

In the fourth chapter, reference is made to the type of research design, the study unit, the population and the sample, in addition to presenting the techniques and instruments for collecting and analyzing data.

In the fifth chapter the development of the research is presented, in the sixth chapter the results of the investigation are shown, in the seventh and last chapter, the discussion is presented.

Finally, the obtained conclusions, recommendations, references and annexes are presented.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- AMAR, P. A. (2005). *GUÍA PRÁCTICA DEL COACHING*. BARCELONA: PAIDÓS IBÉRICA S.A.
- Carpí. (2003). El talento Humano en las organizaciones. *Tecnia*, p. 24-28.
- Charles Lusthaus, M.-H. A. (2002). *Evaluación Organizacional*. New York: IDB Bookstore.
- Espinoza, A. (2012). *Programa en coaching ontológico corporativo*. Quito.
- GALEANO, M. A. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS E INCENTIVOS*. BOGOTA: ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA.
- GOLDVARG, N. P. (2017). *EL COACHING. UN MUNDO DE POSIBILIDADES*. BUENOS AIERES: EDICIONES GRANICA S.A.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid: Prentice Hall Financial Times.
- López, L. G. (2001). *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Madrid: Días de Santos.
- Molina Ortiz, K., & Zenteno Samaniego, M. (2015). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21635/1/TESIS.pdf>
- PAYERAS, J. (2004). *COACHING Y LIDERAZGO*. MADRID: DÍAZ DE SANTOS S.A.
- Pérez Huamán, Y. (2012). Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_P%C3%A9rez\\_Relaci%C3%B3n-entre-el-clima-institucional-y-desempe%C3%B1o-docente-en-instituciones-educativas-de-la-Red-N%C2%B0-1-Pachac%C3%BAtec-Ventanilla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_P%C3%A9rez_Relaci%C3%B3n-entre-el-clima-institucional-y-desempe%C3%B1o-docente-en-instituciones-educativas-de-la-Red-N%C2%B0-1-Pachac%C3%BAtec-Ventanilla.pdf)
- Pérez, E. M. (20 de Junio de 2014). Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgarMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf)
- Ramos, Crespo, T., Yepes, J. L., & Sandoval, J. P. (2003). *Administración de Empresas*. España: Amazon.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO. *SALud y Sociedad*, 222.
- Sandoval Caraveo, M. d. (27 de Marzo de 2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organiacional*. Obtenido de [http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)
- Talero, R. M. (2011). *El coaching en la empresa*. Barcelona.
- Whitmore, J. (22 de Noviembre de 2016). El método para mejorar el rendimiento de las personas.
- Zapata, M. S. (2012). ¿QUÉ ES EL COACHING? SUS ORÍGENES, DEFINICIÓN, DISTINTAS METODOLOGÍAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN DE UN COACH. *CIENCIAS*, 4.